2019

INFORME DE SEGUIMIENTO AL SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO - SIAU – PQR´S

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN VICENTE DE PAÙL
GARZÒN - HUILA

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN VICENTE DE PAÚL
GARZON - HUILA

INFORME DE SEGUIMIENTO DEL PRIMER SEMESTRE 2019 AL SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO - SIAU – PQR´S

PROCESO

GESTIÓN DE LA MEJORA CONTÍNUA

NESTOR JHALYL MONROY ATHIA
Gerente

GARZON – HUILA

Calle 7 No. 14-69 PBX (098) 8332533 Fax (098) 8333225 Gerencia (098) 8332570
Email: gerencia@hospitalsvpgarzon.gov.co – siau@hospitalsvpgarzon.gov.co - web: www.hospitalsvpgarzon.gov.co
Garzón (Huila).

TABLA DE CONTENIDO

Contenido

INFORME DE SEGUIMIENTO AL PROCEDIMIENTO DE RECEPCCION, DIRECCIONAMEINTO Y RESPUESTAS DE QUEJAS, RECLAMOS Y DERECHOS DE PETICION CORRESPONDIENTES AL PRIMER SEMESTRE 2019 3

INTRODUCION 3

OBJETIVO 3

ALCANCE 3

SEGUIMIENTO Y ANALISIS 4

QUEJAS 5

SUGERENCIAS 7

ENCUESTAS DE MEDICION DE SATISFACION E INSATISFACION DE LOS USUARIOS 8

DERECHOS DE PETICION 9

CONCLUSIONES 11

RECOMENDACIONES 12

Calle 7 No. 14-69 PBX (098) 8332533 Fax (098) 8333225 Gerencia (098) 8332570
Email: gerencia@hospitalsvpgarzon.gov.co – siau@hospitalsvpgarzon.gov.co - web: www.hospitalsvpgarzon.gov.co
Garzón (Huila).

INFORME DE SEGUIMIENTO AL PROCEDIMIENTO DE RECEPCCION, DIRECCIONAMEINTO Y RESPUESTAS DE QUEJAS, RECLAMOS Y DERECHOS DE PETICION CORRESPONDIENTES AL PRIMER SEMESTRE 2019

INTRODUCION

Mediante el Acuerdo de Junta Directiva Nº. 013 del 22 de julio de 2011 "Por medio del cual se aprueba el Modelo de Operación por Procesos de la Empresa Social del Estado Hospital Departamental San Vicente de Paúl de Garzón-Huila", y Resolución Nº. 1055 de septiembre 1º de 2016, "Por la cual se adoptan las modificaciones al Modelo de Operación por Procesos en su Versión 04", la Entidad adopto los módulos y eje transversal del Sistema Integrado de Gestión a la evolución normativa del Sistema General de Seguridad Social en Salud, de igual manera dentro del Modelo de Operación por Procesos se encuentra el procedimiento PR-05 Recepción, Direccionamiento y Respuestas de Quejas, Reclamos y Derechos de Petición la cual realiza un Informe del Sistema de Peticiones, Reclamos y Sugerencias de la ESE Hospital Departamental San Vicente de Paúl correspondiente al primer semestre de 2019.

La Oficina Asesora de Control Interno en cumplimiento de sus funciones, establecidas en la ley 87 de 1993 en concordancia con el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 evalúa las actividades desarrolladas dentro del Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias de la Entidad, con el fin de plantear recomendaciones que permitan mejorar la atención y comunicación con nuestros clientes, usuarios, partes interesadas y comunidad en general.

OBJETIVO

Evaluar el comportamiento que ha tenido el Sistema de Recepción, Direccionamiento y Respuestas de Quejas, Reclamos y Derechos de Petición de la ESE Hospital Departamental San Vicente de Paúl durante el primer semestre de 2019 para presentar las recomendaciones que contribuyan al mejoramiento continuo del proceso.

ALCANCE

Se verificara la información del SIAU de la ESE Hospital Departamental San Vicente de Paúl referente a:

- Recepción, gestión y respuesta a quejas y reclamos
- Buzones de sugerencias
- Medición de la satisfacción de los usuarios
- Información y Orientación al Usuario
- Participación social en salud – Asociación de Usuarios
- Proceso y procedimientos del área Seguimiento y revisión continúa con el fin de comprobar si los procesos de PQRS se les dieron la solución y respuesta oportuna en el primer semestre de 2019

Calle 7 No. 14-69 PBX (098) 8332533 Fax (098) 8333225 Gerencia (098) 8332570
Email: gerencia@hospitalsvpgarzon.gov.co – siau@hospitalsvpgarzon.gov.co - web: www.hospitalsvpgarzon.gov.co
Garzón (Huila).

SEGUIMIENTO Y ANALISIS

En la ESE HDSVP, el Servicio de Información y Atención al Usuario (SIAU) es la oficina encargada de recibir, direccionar y controlar la respuesta oportuna de las Peticiones, Reclamos y sugerencias, tal como se muestra en el procedimiento PR-05 Recepción, Direccionamiento y Respuestas de Quejas, Reclamos y Derechos de Petición.

La Oficina Asesora de Control Interno para la elaboración del presente Informe de Seguimiento al Sistema de Reclamos, Peticiones y Sugerencias, tuvo en cuenta el informe realizado por el Servicio de Información y Atención al Usuario (SIAU) en el periodo comprendido de enero a junio de 2019, evaluando el cumplimiento de lo establecido en el Acuerdo 013 del 22 de julio de 2011 "Por medio del cual se aprueba el Modelo de Operación por Procesos de la Empresa Social del Estado Hospital Departamental San Vicente de Paúl de Garzón-Huila" y la Resolución Nº. 1055 de septiembre 1º de 2016, "Por la cual se adoptan las modificaciones al Modelo de Operación por Procesos en su Versión 04".

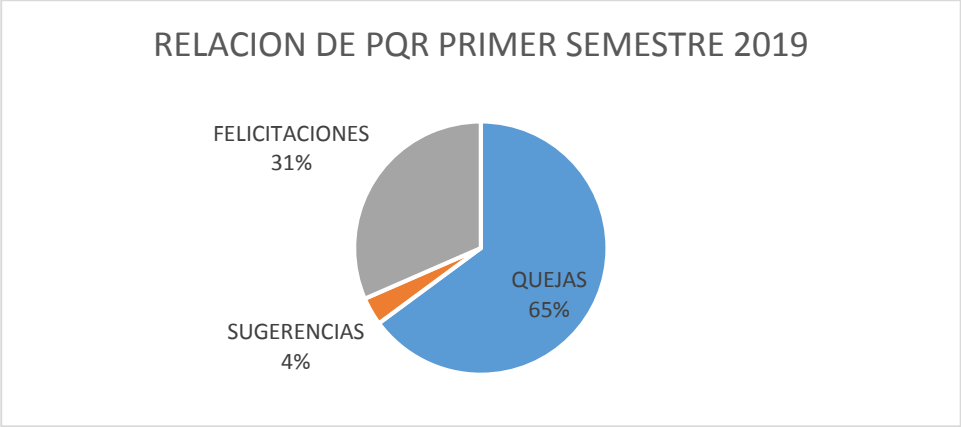
INFORME PRIMER SEMESTRE PQR (BUZÓN DE SUGERENCIAS Y VERBALES) 2019

PROCESOS	ENERO			FEBRERO			MARZO			ABRIL			MAYO			JUNIO			TOTAL		
	Q	S	F	Q	S	F	Q	S	F	Q	S	F	Q	S	F	Q	S	F	Q	S	F
Direccionamiento Estratégico																			0	0	0
Gestión Jurídica																			0	0	0
Contratación y Almacén																			0	0	0
Gestión Comercial																			0	0	0
Gestión urgencias	2	2	2	3	0	0	6	0	1	2	0	2	9	0	0	9	0	0	31	2	5
Gestión Ambulatorio	6	0	0	7	0	3	17	0	0	4	0	1	4	0	0	2	0	0	40	0	4
Gestión Internación	0	0	0	1	2	3	2	1	5	4	0	2	4	0	4	1	0	2	12	3	16
Sala de Partos	1	0	0	1	0	1	0	0	3	1	0	0	1	0	4	0	0	12	4	0	20
Quirófanos	0	0	0	0	0	1	0	0	1	1	0	0	0	0	2	0	0	2	1	0	6
Atención al Usuario													0	0	1				0	0	1
Apoyo Diagnostico	0	0	0	2	0	0				2	0	0	1	0	0	2	0	0	7	0	0
Apoyo Terapéutico	1	0	0	0	0	1	3	1	0	1	0	0	2	0	0				7	1	1
Gestión Logística													1	0	0				1	0	0
Gestión Talento Humano																			0	0	0
Gestión Financiera							1	0	0	3	0	0							4	0	0
Gestión Sistemas de Información																			0	0	0
Infraestructura y Tecnología Biomédica																			0	0	0
Apoyo Logístico										1	0	0	1	0	0				2	0	0
Control Interno																			0	0	0
Gestión de Calidad																			0	0	0
TOTAL	10	2	2	14	2	9	29	2	10	19	0	5	23	0	11	14	0	16	109	6	53

Fuente: Unidad Funcional del Siau

RELACION DE PQR	TOTAL	PORCENTAJES
QUEJAS	109	64.88%
SUGERENCIAS	6	3.57%
FELICITACIONES	53	31.55%
	168	**100%**

Calle 7 No. 14-69 PBX (098) 8332533 Fax (098) 8333225 Gerencia (098) 8332570
Email: gerencia@hospitalsvpgarzon.gov.co – siau@hospitalsvpgarzon.gov.co - web: www.hospitalsvpgarzon.gov.co
Garzón (Huila).



En las PQR, sugerencias y felicitaciones presentadas por la ciudadanía a la E.S.E Hospital Departamental San Vicente de Paúl, en el periodo comprendido entre enero a junio de 2019 encontramos lo siguiente:

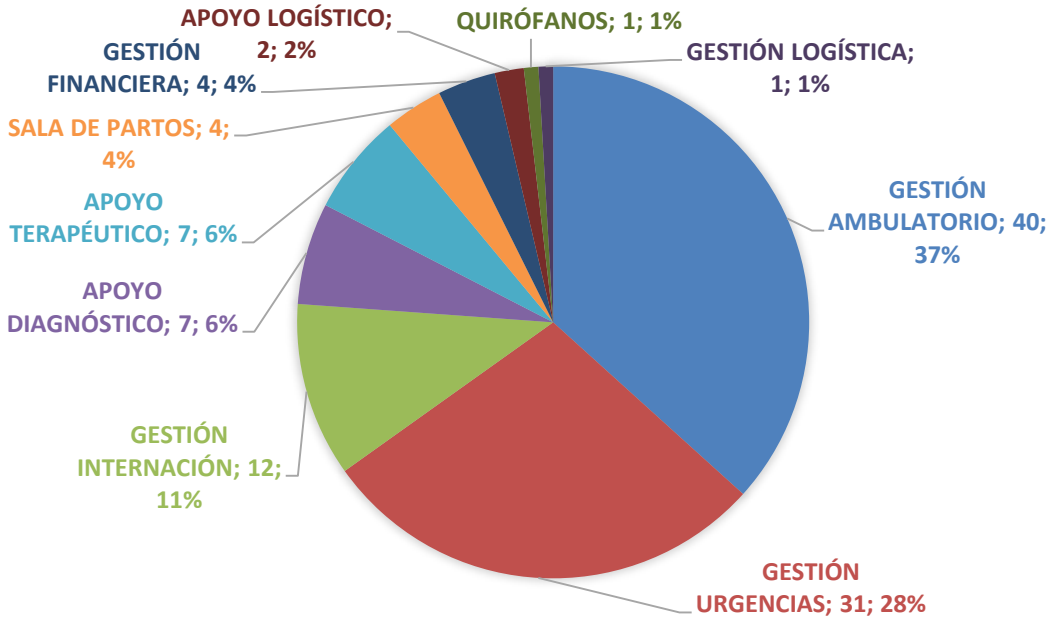
El total de quejas asciende a 109 correspondiente al 65%; 6 sugerencias correspondientes al 4%, y 53 felicitaciones que corresponden al 31%.

Se resalta que a todas las PQR se les tramitó y proyectó las respectivas respuestas dentro de los términos de ley y se les hizo llegar por escrito a los usuarios que manifestaron las diferentes situaciones.

QUEJAS

PROCESOS	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
Gestión urgencias	2	3	6	2	9	9	31
Gestión Ambulatorio	6	7	17	4	4	2	40
Gestión Internación	0	1	2	4	4	1	12
Sala de Partos	1	1	0	1	1	0	4
Quirófanos	0	0	0	1	0	0	1
Apoyo Diagnostico	0	2		2	1	2	7
Apoyo Terapéutico	1	0	3	1	2		7
Gestión Logística					1		1
Gestión Financiera			1	3			4
Apoyo Logístico				1	1		2
TOTAL	10	14	29	19	23	14	109

Calle 7 No. 14-69 PBX (098) 8332533 Fax (098) 8333225 Gerencia (098) 8332570
Email: gerencia@hospitalsvpgarzon.gov.co – siau@hospitalsvpgarzon.gov.co - web: www.hospitalsvpgarzon.gov.co
Garzón (Huila).



El mayor número de PQR se presenta en los procesos de gestión ambulatorio con 40 quejas que corresponden al 37**%**, gestión urgencias con 31 quejas que corresponden al 28**%**, gestión internación con 12 quejas que corresponden al 11**%**, apoyo diagnóstico con 7 quejas que corresponden al 6**%**, apoyo terapéutico con 7 quejas que corresponden al 6%, sala de partos con 4 quejas que corresponden al 4**%**, gestión financiera con 4 quejas que corresponden al 4**%**, apoyo logístico con 2 quejas que corresponden al 2**%,** quirófanos con 1 queja que corresponde al 1% y gestión logística con 1 queja que corresponde al 1%.

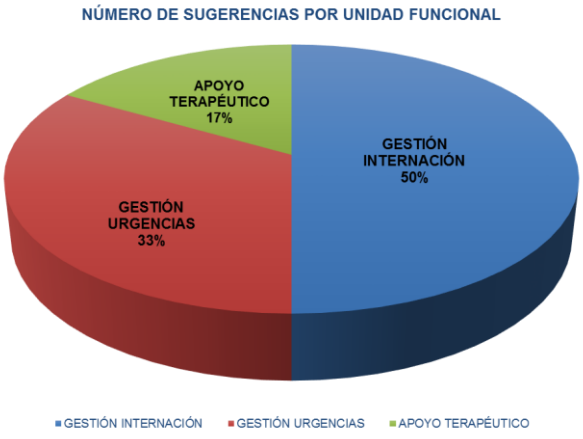
MOTIVO PRINCIPAL DE LAS QUEJAS
Demora en la atención (Consulta Externa, Imágenes Diagnósticas, Cardiología).
Actitud inadecuada (Consulta Externa, Sala de Partos, Centro de Terapias, H1, Urgencias, Cx, H1, H2, Central de Citas, Facturación, Autorizaciones, Admisiones, Vigilancia, Referencia y Pediatría). Los funcionarios involucrados en las PQR son: Auxiliares de Enfermería, Médicos, Terapeuta, Especialista, Jefes de Enfermería, Auxiliares Administrativos, Auxiliar de Referencia y vigilantes.
Inconformidad por no atender con prioridad a la población especial (Mujeres embarazadas, adultos mayores, personas en condición de discapacidad, infantes, entre otros) directamente en el servicio de autorizaciones y central de citas.
Demora en la lectura de exámenes en el servicio de urgencias.
Inconformidad porque el televisor de H1 estuvo prendido hasta las 11: 30 pm.
Inconformidad porque el Call Center no canceló cita con el cardiólogo.

Calle 7 No. 14-69 PBX (098) 8332533 Fax (098) 8333225 Gerencia (098) 8332570
Email: gerencia@hospitalsvpgarzon.gov.co – siau@hospitalsvpgarzon.gov.co - web: www.hospitalsvpgarzon.gov.co
Garzón (Huila).

MOTIVO PRINCIPAL DE LAS QUEJAS
Inconformidad por curación realizada por parte de auxiliar de Consulta Externa.
Inconformidad debido a que el Call Center no agendó cita a paciente SOAT.
Inconformidad porque la auxiliar de enfermería de consulta externa no entrega a tiempo los papeles de los usuarios al especialista, tardando la atención.
Demora en toma de electrocardiograma en el servicio de Consulta Externa.
Inconformidad porque los alimentos suministrados estaban bajos en sal y los jugos sin dulce. (Nutrición)
Demora en entrega de dietas. (Nutrición)

SUGERENCIAS

PROCESOS	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
Gestión urgencias	2	0	0	0	0	0	2
Gestión Internación	0	2	1	0	0	0	3
Apoyo Terapéutico	0	0	1	0	0		1
TOTAL	2	2	2	0	0	0	6



El mayor número de sugerencias se presenta en el proceso de Gestión Internación con 3 sugerencias que corresponde al 50%, le sigue gestión urgencias con 2 sugerencias que corresponden al 33% y apoyo terapéutico con 1 sugerencia que corresponde al 17%..

Calle 7 No. 14-69 PBX (098) 8332533 Fax (098) 8333225 Gerencia (098) 8332570
Email: gerencia@hospitalsvpgarzon.gov.co – siau@hospitalsvpgarzon.gov.co - web: www.hospitalsvpgarzon.gov.co
Garzón (Huila).

Los motivos principales de las sugerencias realizadas por los usuarios son los siguientes:

- ✓ Las sugerencias de Gestión Internación se refieren a la solicitud de aires acondicionados o ventiladores para el servicio de Hospitalización 3 y Pediatría.
- ✓ Las sugerencias de Gestión Urgencias hacen referencia a la solicitud de tener más médicos e instalar ventilador en sala de espera.
- ✓ La sugerencia de Apoyo Terapéutico hace referencia a la falta de cambiadores para bebés en el Centro de Terapias.

ENCUESTAS DE MEDICION DE SATISFACION E INSATISFACION DE LOS USUARIOS

Por medio de la aplicación de la encuesta permite garantizar la medición de la satisfacción del usuario de manera clara y eficiente después de prestar un servicio.

Durante el primer semestre se realizaron 456 encuestas como se puede evidenciar en el siguiente cuadro:

UNIDADES FUNCIONALES	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL PERSONAS ENCUESTADAS	%SATISFACION
CONSULTA EXTERNA	86	90	100	110	110	90	586	91.47
CIRUGÍA	30	30	30	30	30	30	180	95.92
HOSPITALIZACION H1	20	23	33	33	30	23	162	94.35
HOSPITALIZACION H2	20	23	33	23	23	23	145	95.08
HOSPITALIZACION H3	20	23	33	33	30	23	162	94.46
LABORATORIO	60	50	60	50	50	60	330	94.35
IMÁGENES DIAGNOSTICAS	50	50	60	60	60	50	330	89.88
PEDIATRIA	20	20	20	20	20	23	123	92.64
SALA DE PARTOS	20	20	20	20	20	20	120	91.59
UCI ADULTOS	10	10	10	10	10	10	60	97.68
UCI NEONATAL	10	10	10	10	10	10	60	97.15
URGENCIAS	70	79	110	110	110	70	549	90.16
TERAPIA	40	40	40	40	40	40	240	91.10
TOTAL	**456**	**468**	**559**	**549**	**543**	**472**	**3047**	**92.38**

Es importante tener en cuenta que las encuestas de satisfacción son un mecanismo efectivo para conocer las inconformidades de los usuarios, es por esta razón que aun cuando el porcentaje de satisfacción se encuentre por encima del 90%, se tienen en cuenta las observaciones que son manifestadas por los usuarios con el fin de generar las respectivas acciones encaminadas al mejoramiento continuo.

Calle 7 No. 14-69 PBX (098) 8332533 Fax (098) 8333225 Gerencia (098) 8332570
Email: gerencia@hospitalsvpgarzon.gov.co – siau@hospitalsvpgarzon.gov.co - web: www.hospitalsvpgarzon.gov.co
Garzón (Huila).

Las unidades funcionales que tuvieron que realizar planes de mejoramiento por encontrarse en un porcentaje de satisfacción inferior al 90%,son las siguientes:

UNIDADES FUNCIONALES	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO
IMÁGENES DIAGNOSTICAS	88,99	88,53		89,88	89,77
PEDIATRIA		88,55			
URGENCIAS		88,80		89,59	
SALA DE PARTOS			88,07	88,61	
TERAPIAS				89,88	89,13

Las encuesta y sugerencias se encuentra debidamente tabuladas graficadas y explicadas en los archivos de los informes de la Oficina de Atención al Usuario donde reposan las respectivas evidencias de acuerdo a la tabla de retención Documental

DERECHOS DE PETICION

De un total de 113 tipos de solicitudes radicadas por ventanilla y correo electrónico en el primer semestre de 2019, la matriz de registro muestra que ciento trece (113) se les gestionó respuesta en los tiempos establecidos (100%).

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN VICENTE DE PAÚL
GARZÓN - HUILA
NIT: 891.180.026-5

CONSOLIDADO DERECHOS DE PETICION 2019

FECHA RADICADO	ASUNTO DE PETICION	FECHA DE RESPUESTA	UNIDAD FUNCIONAL	DIAS DE RESPUESTAS
28/12/2018	SOLICITUD DE HISTORIA CLÍNICA AUTENTICADA	09/01/2019	ARCHIVO	6 DIAS
30/12/2018	SOLICITUD DE RESULTADO DE PATOLOGIA	03/01/2019	PATOLOGIAS	3 DIAS
04/01/2019	SOLICITUD DE SEGUNDA OPINIÓN PARA PROCEDIMEINTO QUIRURGICO DE OFTALMOLOGIA	17/01/2019	GESTIÓN DE CALIDAD	8 DIAS
04/01/2019	SOLICITA HISTORIA CLÍNICA	04/01/2019	ARCHIVO	1 DIA
10/01/2019	SOLICITUD DE HISTORIA CLINICA	16/01/2019	ARCHIVO	4 DIAS
10/01/2019	SOLICITAN INFORMACIÓN DE ATENCIÓN	22/01/2019	ARCHIVO	8 DIAS
11/01/2019	PROCEDIMIENTO PENDIENTE HERNORRAFIA	24/01/2019	CIRUGÍA	9 DIAS
11/01/2019	PROCEDIMIENTO PENDIENTE ADENOIDECTOMIA	24/01/2019	CIRUGÍA	9 DIAS
15/01/2019	SOLICITUD DE SERVICIOS COMPLEMENTARIOS PARA MANEJO AMBULATORIO	28/01/2019	GESTIÓN DE CALIDAD	9 DIAS
16/01/2019	SOLICITUD DE CIRUGIA DE OFTALMOLOGIA	24/01/2019	CIRUGÍA	6 DIAS
16/01/2019	PROGRAMACIÓN DE CIRUGIA GENERAL	24/01/2019	CIRUGÍA	6 DIAS
18/01/2019	SOLICITA BLOQUEO DE HISTORIA CLÍNICA	29/01/2019	ARCHIVO	7 DIAS
21/01/2019	S HC PROCESO ICBF	22/01/2019	ARCHIVO	1 DIA
23/01/2019	SOLICITUD DE EPICRISIS PARCIAL	24/01/2019	GESTIÓN DE CALIDAD	1 DIA
23/01/2019	S HC- SI REPORTA EN NUESTRA BASE DE DATOS	29/01/2019	ARCHIVO	4 DIAS
28/01/2019	S HC TODOS LOS REGISTROS Y ANEXOS EXISTENTES	08/02/2019	ARCHIVO	9 DIAS
28/01/2019	S HC POR CALIDAD DE CAPTURADO	28/01/2019	ARCHIVO	1 DIA
30/01/2019	S HC POR HERIDO POR ARMA DE FUEGO EL DÍA 29 DE ENERO DE 2019	11/02/2019	ARCHIVO	8 DIAS
04/02/2019	SOLICITUD DE HISTORIA CLÍNICA DEL 2019 PARA INVESTIGACIÓN.	12/02/2019	ARCHIVO	6 DIAS
04/02/2019	SOLICITUD DE HISTORIA CLÍNICA CON DESTINO DE INVESTIGACIÓN.	08/02/2019	ARCHIVO	4 DIAS
06/02/2019	SOLICITUD DE HISTORIA CLÍNICA POR LA MADRE RUBIELA IBARRA COLLAZOS 55060342	08/02/2019	ARCHIVO	2 DIAS
04/02/2019	SOLICITUD DE HISTORIA CLÍNICA PONAL SIJIN PARA INVESTIGACIÓN.	04/02/2019	ARCHIVO	1 DIA
14/02/2019	SOLICITUD DE HISTORIA CLÍNICA	18/02/2019	ARCHIVO	2 DIAS
14/02/2019	SOLICITUD DE HISTORIA CLÍNICA	18/02/2019	ARCHIVO	2 DIAS
14/02/2019	SOLICITUD DE HISTORIA CLÍNICA	18/02/2019	ARCHIVO	2 DIAS

Calle 7 No. 14-69 PBX (098) 8332533 Fax (098) 8333225 Gerencia (098) 8332570
Email: gerencia@hospitalsvpgarzon.gov.co – siau@hospitalsvpgarzon.gov.co - web: www.hospitalsvpgarzon.gov.co
Garzón (Huila).

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN VICENTE DE PAÚL
GARZÓN - HUILA
NIT: 891.180.026-5

CONSOLIDADO DERECHOS DE PETICION 2019

FECHA RADICADO	ASUNTO DE PETICION	FECHA DE RESPUESTA	UNIDAD FUNCIONAL	DIAS DE RESPUESTAS
14/02/2019	SOLICITUD DE HISTORIA CLÍNICA DEL 2013 A 2018	22/02/2019	ARCHIVO	6 DIAS
19/02/2019	SOLICITUD DE HISTORIA CLÍNICA 06/09/2018	05/03/2019	ARCHIVO	10 DIAS
19/02/2019	SOLICITUD DE HISTORIA CLÍNICA 06/09/2018	05/03/2019	ARCHIVO	10 DIAS
19/02/2019	SOLICITUD DE HISTORIA CLÍNICA 06/09/2018	05/03/2019	ARCHIVO	10 DIAS
20/02/2019	SOLICITUD DE INFORMACIÓN DE ATENCIONES MEDICAS PRESTADAS POR EL HDSVP	22/02/2019	ARCHIVO	2 DIA
22/02/2019	SOLICITUD DE HISTORIA CLÍNICA DEL 08/02/2018 HASTA LA FECHA	22/02/2019	ARCHIVO	1 DIA
25/02/2019	SOLICITUD DE HISTORIA CLINICA AUTENTICADA DESDE JUNIO DE 2016 HASTA LA FECHA.	26/02/2019	ARCHIVO	1 DIA
25/02/2019	SOLICITUD DE HISTORIA CLINICA AUTENTICADA DESDE JUNIO DE 2016 HASTA LA FECHA.	26/02/2019	ARCHIVO	1 DIA
28/02/2019	SOLICITUD DE HISTORIA CLÍNICA COMPLETA	05/03/2019	ARCHIVO	3 DIAS
06/02/2019	SOLICITA VERIFICACIÓN DE CONVENIO CON NUEVA EPS	07/02/2019	CONTRATACIÓN	1 DIA
04/03/2019	SOLICITUD DE HISTORIA CLÍNICA DEL 15/09/2018 PARA INVESTIGACIÓN.	07/03/2019	ARCHIVO	3 DIAS
05/03/2019	SOLICITUD DE HISTORIA CLÍNICA COMPLETA.	07/03/2019	ARCHIVO	2 DIAS
01/03/2019	SOLICITUD DE HISTORIA CLÍNICA EXISTENTE ANTERIORES A OCTUBRE DE 2016	07/03/2019	ARCHIVO	4 DIAS
04/03/2019	SOLICITUD DE CAUSA DE DECESO DE LOS GEMELOS SAMUEL ESTEBAN Y ÁNGEL SAMUEL URRETE MOGOLLON.	07/03/2019	GESTIÓN DE CALIDAD	3 DIAS
11/03/2019	SOLICITUD DE APODERADO CARLOS EDUARDO CHAGUALÁ ATEHORTUA PARA LA REALIZACIÓN DE JUNTA MEDICA LABORAL DE RETIRO.	13/03/2019	ARCHIVO	2 DIAS
12/03/2019	SOLICITUD DE HISTORIA CLIÍNICA DEL 2014 HASTA LA FECHA	13/03/2019	ARCHIVO	1 DIA
11/03/2019	SOLICITUD DE HISTORIA CLÍNICA DEL 03/07/2011 HASTA LA FECHA.	20/03/2019	ARCHIVO	7 DIAS
20/03/2019	SOLICITUD DE HISTORIA CLÍNICA DEL 19/03/2019 HASTA LA FECHA.	03/04/2019	ARCHIVO	9 DIAS
21/03/2019	SOLICITUD DE EPICRISIS DE REMISIÓN DE LA ESE EL 18/032019, CON EL FIN DE DAR SEGUIMIENTO DEL PACIENTE POR PARTE DE SEGURIDAD AL PACIENTE.	03/04/2019	ARCHIVO	8 DIAS
13/03/2019	SOLICITA PROTOCOLO DE NECROPSIA PRACTICADA AL CUERPO	14/03/2019	ARCHIVO	1 DIA
08/03/2019	SOLICITUD DE HISTORIA CLÍNICA	12/03/2019	ARCHIVO	2 DIAS
05/03/2019	SOLICITA VERIFICACIÓN DE CONTRATO CON MEDICO ESPECIALISTA JAIRO CORTES LOSADA	14/03/2019	CONTRATACIÓN	7 DIAS
05/04/2019	SOLICITUD DE CITA CON MEDICINA INTERNA DR. PAULO ALEJANDRO PEREZ GUTIERREZ	11/04/2019	ARCHIVO	4 DIAS
04/04/2019	SOLICITUD DE HISTORIA CLÍNICA	11/04/2019	ARCHIVO	5 DIAS
08/04/2019	SOLICITUD DE HISTORIA CLÍNICA DEL INGRESO DEL 05 DE ABRIL DE 2019	14/04/2019	ARCHIVO	5 DIAS
10/04/2019	SOLICITUD DE ADELANTAR ACCIONES PERTINENTES PARA LA ATENCIÓN POR PSICOLOGIA DE LA MENOR , POR INTENTOS DE SUICIDIO	15/04/2019	ARCHIVO	3 DIAS
10/04/2019	SOLICITUD DE HISTORIA CLÍNICA DEL USUARIO, DE LAS FECHAS DE 2008 Y 2009.	14/04/2019	ARCHIVO	4 DIAS
10/04/2019	SOLICITUD DE HC DE VALORACIÓN DE PSICOLOGIA DE LA MENOR, DE LA FECHA 09/08/2015, POR LA DRA. LINA FERNANDA BERNATE TOVAR.	14/04/2019	ARCHIVO	5 DIAS
11/04/2019	SOLICITUD DE HISTORIA CLÍNICA DE LA MENOR, DE LA FECHA 13/02/2016, INCLUYENDO LA VALORACIÓN POR PSICOLOGIA Y SEXOLOGIA.	14/04/2019	ARCHIVO	5 DIAS
11/04/2019	SOLICITUD DE HISTORIA CLÍNICA DE LA FECHA 12/11/2013, INCLUYENDO LA VALORACIÓN POR PSICOLOGIA.	26/04/2019	ARCHIVO	9 DIAS
22/04/2019	SOLICITA APOYO EN EL PROCESO DE AUTORIZACIÓN Y ASIGNACIÓN DE CITAS DE MEDICINA INTERNA, PREANESTESIA Y REALIZACIÓN DE PROCEDIMIENTO DE EVENTORRAFIA CON COLOCAIÓN DE MALLA PARA EL USUARIO	25/04/2019	ARCHIVO	3 DIAS
24/04/2019	SOLICITUD DE HISTORIA CLÍNICA O EPICRISIS DE LA USUARIA, DE LAS ATENCIONES RECIBIDAS EN LOS DÍAS 24, 25 Y 26 DE DICIEMBRE DE 2018.	25/04/2019	ARCHIVO	1 DIA
29/04/2019	SOLICITUD DE EPICRISIS DE USUARIA, DEL 09-04-2019.	08/05/2019	ARCHIVO	6 DIAS
29/04/2019	SOLICITUD DE EPICRISIS DE LA USUARIA, DEL 09-04-2019.	08/05/2019	ARCHIVO	6 DIAS
29/04/2019	SOLICITUD DE EPICRISIS DE LA USUARIA, DEL 10-04-2019.	08/05/2019	ARCHIVO	6 DIAS
29/04/2019	SOLICITUD DE EPICRISIS DE LA USUARIA, DEL 11/04/2019.	08/05/2019	ARCHIVO	6 DIAS
14/11/2018	CERTIFICADOS FORMATOS NO 1, NO 2B, NO 3	21/01/2019	TALENTO HUMANO	5 DÍAS
03/12/2018	DERECHO DE PETICIÓN ANTHOC	08/01/2019	TALENTO HUMANO	5 DÍAS
27/12/2018	DERECHO DE PETICIÓN CENISS-CERTIFICADO FORMATOS NO 1-2B -3	09/01/2019	TALENTO HUMANO	6 DÍAS
03/01/2019	COLPENSIONES RESPUESTA OLGA LUCIA SARMIENTO	16/01/2019	TALENTO HUMANO	8 DÍAS
04/01/2019	MARIA EUGENIA PERDOMO - CERTIFICADO FORMATO NO 1 - 2B - 3	16/01/2019	TALENTO HUMANO	7 DÍAS
14/01/2019	PORVENIR SOLICITUD DE INFORMACION	29/01/2019	TALENTO HUMANO	11 DÍAS
14/01/2019	COLFONDOS SOLICITUD DE INFORMACION	29/01/2019	TALENTO HUMANO	11 DÍAS
24/01/2019	CERTIFICADO FORMATO NO 1, NO 2 B - CENISS	04/02/2019	TALENTO HUMANO	7 DÍAS
28/01/2019	CERTIFICADO FORMATO NO 1, NO 2 B - NANCY FLOREZ GARZON	04/02/2019	TALENTO HUMANO	5 DÍAS
04/02/2019	SOLICITUD INFORMACION (CNSC)	12/02/2019	TALENTO HUMANO	6 DÍAS
28/02/2019	CERTIFICADO FORMATO NO 1, (CENISS)	18/03/2019	TALENTO HUMANO	12 DÍAS
28/03/2019	SOLICITUD DE INFORMACION - CONTRALORIA	15/04/2019	TALENTO HUMANO	21 SÍAS
02/04/2019	SOLICITUD FORMATO NO 1 (CENISS)	23/04/2019	TALENTO HUMANO	13 DÍAS
22/04/2019	SOLICITA AUTORIZACIÓN DE PARACLINICOS	26/04/2019	GESTIÓN DE CALIDAD	4 DIAS
29/04/2019	SOLICITUD FORMATO NO 1, 2B (CENISS)	07/05/2019	TALENTO HUMANO	5 DÍAS
29/04/2019	SOLICITUD DE EPICRISIS DE LA USUARIA, DEL 20-04-2019.	08/05/2019	ARCHIVO	6 DIAS
29/04/2019	SOLICITUD DE EPICRISIS DE LA USUARIA, DEL 28/04/2019.	08/05/2019	ARCHIVO	6 DIAS
30/04/2019	SOLICITUD DE HISTORIA CLÍNICA DE ATENCIONES CON NUTRICIÓN EN EL MES DE ABRIL.	08/05/2019	ARCHIVO	5 DIAS
30/04/2019	SOLICITUD DE HISTORIA CLÍNICA COMPLETA.	08/05/2019	ARCHIVO	5 DIAS
02/05/2019	SOLICITA REMISIÓN	08/05/2019	REFERENCIA Y CONTRARREFERENCIA	4 DIAS

Calle 7 No. 14-69 PBX (098) 8332533 Fax (098) 8333225 Gerencia (098) 8332570
Email: gerencia@hospitalsvpgarzon.gov.co – siau@hospitalsvpgarzon.gov.co - web: www.hospitalsvpgarzon.gov.co
Garzón (Huila).

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN VICENTE DE PAÚL
GARZÓN - HUILA
NIT: 891.180.026-5

CONSOLIDADO DERECHOS DE PETICION 2019

FECHA RADICADO	ASUNTO DE PETICION	FECHA DE RESPUESTA	UNIDAD FUNCIONAL	DIAS DE RESPUESTAS
02/05/2019	SOLICITUD DE INFORMACION - ANTHOC	10/05/2019	TALENTO HUMANO	6 DÍAS
02/05/2019	FORMATO NO 1 Y NO 2 B HERNEY BERMEO	16/05/2019	TALENTO HUMANO	10 DÍAS
03/05/2019	FORMATO NO 1 (CENISS)	16/05/2019	TALENTO HUMANO	9 DÍAS
03/05/2019	FORMATO NO 1, 2B, 3 MARGARITA R. POLANCO	22/05/2019	TALENTO HUMANO	14 DÍAS
03/05/2019	FIRMA M&G GRUPO INTEGRAL S.A.S. AUTORIZADA PARA SOLICITAR HISTORIA CLÍNICA DE USUARIO.	08/05/2019	ARCHIVO	3 DIAS
06/05/2019	CONFIRMACION DE CERTIFICACION - COLPENSIONES	23/05/2019	TALENTO HUMANO	13 DÍAS
08/05/2019	CERTIFICADO LABORAL 1, 2B - COLPENSIONES	23/05/2019	TALENTO HUMANO	11 DÍAS
09/05/2019	CERTIFICADO LABORAL 1, 2B - HUGO GERARDO ORDOÑEZ	23/05/2019	TALENTO HUMANO	10 DÍAS
13/05/2019	SOLICITUD DE COPIA DE EPICRISIS DEL USUARIO, FECHA DE INGRESO 12/05/2019	27/05/2019	ARCHIVO	10 DIAS
14/05/2019	SOLICITUD INFORMACION - CONTRALORIA	28/05/2019	TALENTO HUMANO	10 DÍAS
15/05/2019	DERECHO DE PETICIÓN A NOMBRE DE USUARIO, DE COMFAMILIAR, SOLICITA PROGRAMACIÓN PARA PROCEDIMIENTO QUIRURGICO DE CORRECCIÓN DE HERNIA INGUINAL.	21/05/2019	CIRUGÍA	4 DIAS
16/05/2019	DERECHO DE PETICIÓN, USUARIO DE COMFAMILIAR, SOLICITA ASIGNACIÓN PRIORITARIA DE CITAS CON OTOLOGIA N° AUTORIZACIÓN 5656485, PEDIATRIA N° AUTORIZACIÓN 5532195 Y PSICOLOGIA N° AUTORIZACIÓN 5532495.	05/06/2019	CENTRAL DE CITAS	12 DIAS
16/05/2019	DERECHO DE PETICIÓN, USUARIO DE COMFAMILIAR, SOLICITA ASIGNACIÓN PRIORITARIA DE CITAS PARA LABORATORIO, CON ANESTESIOLOGO N° AUTORIZACIÓN 5816120 Y CX N° AUTORIZACIÓN 5822063.	27/05/2019	CENTRAL DE CITAS Y CIRUGÍA	7 DIAS
16/05/2019	DERECHO DE PETICION, USUARIO DE COMFAMILIAR, SOLICITA ASIGNACION PRIORITARIA DE CITA CON ORTOPEDIA	27/05/2019	CENTRAL DE CITAS	7 DIAS
28/05/2019	SOLICITUD INFORMACION - MARIA NOHORA CERQUERA	06/06/2019	TALENTO HUMANO	6 DÍAS
30/05/2019	SOLICITUD INFORMACION - FORMULARIO NO 1, 2 B	10/06/2019	TALENTO HUMANO	6 DÍAS
30/05/2019	CERTIFICADO CONFIRMACION- COLPENSIONES	19/06/2019	TALENTO HUMANO	13 DÍAS
04/06/2019	DR. SOLICITA HISTORIA CLÍNICA DE USUARIOS GIRALDO MONTENEGRO MORCILLO 76241149 Y ELVIA MARIA NOVOA BAUTISTA 20904691, QUIENES SUFRIERON ACCIDENTE DE TRANSITO CON VEHICULO ASEGURADO EN SEGUROS BOLIVAR S.A.	04/06/2019	ARCHIVO	2 DIAS
05/06/2019	ENVIA AUTORIZACIONES Y SOLICITA PROGRAMACIÓN PARA TAC DE CRANEO SIMPLE Y CONSTRASTADO PARA EL USUARIO	12/06/2019	IMÁGENES DX.	5 DIAS
05/06/2019	SOLICITUD DE HISTORIA CLINICA POR EL USUARIO, QUIEN ESTUVO EN EL HOSPITAL EL DÍA 17-04-2019 REMITIDO DE SUAZA POR ACCIDENTE DE TRNASITO Y AHORA SOLICITA LA HISTORIA CON EL FIN DE SOLICITAR Y AUTORIZAR CITA CON ORTOPEDISTA Y RX. SOLICITUD POR CORREO SIN SOPORTES PARA RESPUESTA.	12/06/2019	GESTIÓN CALIDAD	5 DIAS
10/06/2019	EL USUARIO, SOLICITA LA DEVOLUCIÓN DEL DINERO QUE HABIA DEPOSITADO COMO COPAGO EL 12-09-2018 RECIBO N° 558740 POR VALOR DE 250.000 PESOS PARA CX, PERO YA FUE REALIZADA POR OTRA ENTIDAD.	12/06/2019	FACTURACIÓN	2 DIAS
17/06/2019	SOLICITA COPIA DE EPICRISIS DE LA SEÑORA , E INFORMAR SI TUVO ALGUN TIPO DE VALORACIÓN POR PSICOLOGIA.	25/06/2019	ARCHIVO	5 DIAS
18/06/2019	SOLICITUD DE ASIGNACIÓN DE CITA MÉDICA FECHA Y HORA, PRIORITARIA CON LA ESPECIALIDAD DE ORTOPEDIA, N° AUTORIZACIÓN 10565025, PARA EL USUARIO . COMFAMILIAR.	02/07/2019	CITAS	8 DIAS
20/06/2019	SOLICITA CORRECCIÓN DE INFORMACIÓN EN ANTECEDENTES EN HISTORIA CLÍNICA	26/06/2019	HISTORIAS CLINICAS	3 DIAS
27/06/2019	CERTIFICADO FORMATO NO 1, 2B MARIA STELLA MANTILLA	03/07/2019	TALENTO HUMANO	3 DÍAS
27/06/2019	SOLICITUD DE EPICRISIS DE USUARIO REMITIDO DE LA ESE EN EL MES DE JUNIO DE 2019	27/06/2019	ARCHIVO	1 DIA
27/06/2019	SOLICITUD DE EPICRISIS DE USUARIO REMITIDO DE LA ESE EN EL MES DE JUNIO DE 2019	27/06/2019	ARCHIVO	1 DIA
27/06/2019	SOLICITUD DE EPICRISIS DE USUARIO REMITIDO DE LA ESE EN EL MES DE JUNIO DE 2019	27/06/2019	ARCHIVO	1 DIA
27/06/2019	SOLICITUD DE EPICRISIS DE USUARIO REMITIDO DE LA ESE EN EL MES DE JUNIO DE 2019	27/06/2019	ARCHIVO	1 DIA
27/06/2019	SOLICITUD DE EPICRISIS DE USUARIO REMITIDO DE LA ESE EN EL MES DE JUNIO DE 2019	27/06/2019	ARCHIVO	1 DIA
28/06/2019	CERTIFICADO FORMATO NO 1 CENISS	04/07/2019	TALENTO HUMANO	3 DÍAS
28/06/2019	SOLICITUD INFORMACION FISCALIA	04/07/2019	TALENTO HUMANO	3 DÍAS

CONCLUSIONES

- ✓ El 37% de las quejas pertenecen al proceso ambulatorio donde se observa que los inconvenientes presentados por los usuarios son los siguientes: demora en la atención al momento de realizar procedimientos de enfermería y al recibir las consultas de los especialistas, confusión de los documentos de los pacientes y demora en entrega al especialista, también por la actitud inadecuada por parte de las auxiliares del servicio de Consulta Externa/Autorizaciones y ausentismo de las Auxiliares Administrativas del servicio de Autorizaciones, Por último, también se evidenció problemas relacionados con el agendamiento y cancelación de las citas por parte del Call Center y Central de Citas.

Calle 7 No. 14-69 PBX (098) 8332533 Fax (098) 8333225 Gerencia (098) 8332570
Email: gerencia@hospitalsvpgarzon.gov.co – siau@hospitalsvpgarzon.gov.co - web: www.hospitalsvpgarzon.gov.co
Garzón (Huila).

- ✓ Seguidamente, el 28% de las PQR de Gestión Urgencias hacen referencia principalmente por la demora en la atención, actitud inadecuada por parte de los médicos, auxiliares y jefes de enfermería, hubo demora en lecturas de exámenes por parte del radiólogo, se presentaron inconformidades por falta de camillas, igualmente por las demoras en toma de ecografías los fines de semana, inconformidad por demora en llegar médico a consulta, demora en realización de orden médica, demora en realización de interconsultas y falta de información a los usuarios y familiares por eventualidades como por ejemplo : el daño de tomógrafo.

- ✓ El 11% correspondiente a las quejas de Gestión internación son especialmente por la actitud inadecuada por parte de auxiliares y jefes de enfermería, inconformidad porque jefe de enfermería no avisó a Referencia sobre una interconsulta de Nutrición de paciente con Colostomía, de igual manera refirieron que el televisor del área de H1 estaba encendido hasta altas horas de la moche y también por el exceso de ruido en las estaciones de enfermería.

RECOMENDACIONES

- Se debe continuar realizando campañas de Socialización y sensibilización junto con el área de Humanización para el uso del Sistema de Peticiones, Reclamos y sugerencias, para lo cual la Entidad ha realizado esfuerzos importantes para la actualización de la Página web conforme a la Estrategia Gubernamental de Gobierno en Línea.

- Revisar el cumplimiento de los planes de mejoramiento suscrito por la distintas unidades funcionales que se encontraron en un porcentaje de satisfacción inferior al 90%, con el fin de satisfacer las necesidades de nuestros usuarios.

- Se recomienda continuar utilizando el turno al momento de radicar las órdenes médicas de las curaciones dando cumplimiento como acción de mejora de una PQR interpuesta por una usuaria y de esta manera disminuir los inconvenientes con los usuarios, familiares y auxiliares del servicio.

- Por último, se recomienda que las auxiliares de enfermería del servicio de consulta externa entreguen oportunamente las ordenes medicas de las citas programadas a los especialistas en los consultorios correspondientes y así mismo que la jefe del servicio supervise periódicamente dicho proceso.

Original firmado

YANETH GUTIERREZ MARTINEZ

Asesor de Control Interno

Calle 7 No. 14-69 PBX (098) 8332533 Fax (098) 8333225 Gerencia (098) 8332570
Email: gerencia@hospitalsvpgarzon.gov.co – siau@hospitalsvpgarzon.gov.co - web: www.hospitalsvpgarzon.gov.co
Garzón (Huila).